

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APOTEK  
*VIVA HEALTH* DI SURABAYA**



**Oleh:**

**R. GITA MAULANA P.A.**

**NPM: 14.1.02.08831**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**STIESIA SURABAYA**

**2019**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APOTEK  
*VIVA HEALTH* DI SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**R. GITA MAULANA P. A.**

**NPM: 14.1.02.08831**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
STIESIA SURABAYA**

**2019**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APOTEK  
VIVA HEALTH DI SURABAYA**

**Dipersiapkan dan Disusun oleh :**

**R. GITA MAULANA P.A.  
NPM : 14.1.02.08831**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 18 Mei 2019**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. Bambang Hadi Santoso, S.E., M.Si.  
Anggota : 1. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.  
2. Supriyatin, S.H., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :**

**Dosen Pembimbing**


**Ketua Program Studi S1 Manajemen**

  
**Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.**

  
**Dr. Suwitho, M.Si.**

**Ketua STIESIA**



  
**Dr. Nur Fadjrih Ahyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **R. GITA MAULANA P. A.**

N.P.M. : **14.1.02.08831**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA APOTEK VIVA HEALTH DI SURABAYA**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 18 Mei 2019, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 18 Mei 2019



**R. Gita Maulana P. A.**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **A. MAHASISWA**

Nama : R. Gita Maulana P. A.  
NPM : 14.1.02.08831  
Program Studi : Manajemen  
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 22 September 1991  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 3/1  
Alamat Rumah : Perum Mutiara Citra Graha B4/6,  
Kec. Candi, Sidoarjo  
Status : Belum Menikah

### **B. ORANG TUA**

Nama : R. Wahyu Purwanto  
Alamat Rumah/Telepon : Perum Mutiara Citra Graha B4/6,  
Kec. Candi, Sidoarjo/031-8067961  
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Karet No. 104,  
Surabaya/031-3533989  
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

### **C. RIWAYAT PENDIDIKAN**

1. Tamat SD di SD Negeri Kaliasin III-Surabaya, tahun 2003
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 1 Candi-Sidoarjo, tahun 2006
3. Tamat SLTA di SMA Antartika-Sidoarjo, tahun 2009
4. Tamat Program Profesi D2 di LP3i Business College-Surabaya, tahun 2011

#### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
April 2012 – Desember 2012	PT Pelayaran Alkan Abadi	<i>Karyawan</i>	<i>Monitoring Container Staff</i>
September 2013 – Agustus 2015	PT SPINDO Tbk.	<i>Karyawan</i>	<i>Quality Control Administration</i>

Dibuat dengan sebenarnya

**R. Gita Maulana P. A.**



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT atas Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Apotek *Viva Health* di Surabaya“ ini dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan dalam kurikulum Program studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Selama proses penyelesaian penulisan skripsi ini banyak ditunjang dengan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini disampaikan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M. Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan kesabaran dalam memberikan bimbingan atas penyelesaian penulisan skripsi ini.
4. Bapak Ir. Pontjo Bambang Mahargiono M.M. Selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.
5. Bapak / Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah bersedia mengajar dan membimbing selama

menjalani studi di kampus Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

6. Seluruh Staff dan Karyawan Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah banyak membantu.
7. Bapak Pimpinan, Staff, dan seluruh Karyawan PT Sumber Hidup Sehat yang telah memberikan kesempatan, izin riset penelitian, dukungan, dan bantuan selama penelitian.
8. Ayah beserta Ibu yang sangat saya cintai terima kasih banyak atas kasih sayang, doa, semangat, bimbingan hidup, dan pengorbanan yang tak ternilai harganya.
9. Citra Inggritta Furi Baskoro, terima kasih telah memberikan semangat, doa, dukungan, dan bantuannya selama ini.
10. Semua teman – teman, para sahabat Kencrot Team khususnya Erik Setyawan dan pihak yang ikut terlibat dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu di sini.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala amal dan kebaikan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan.

Surabaya, 28 Februari 2019

R. Gita Maulana P. A.



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
INTISARI.....	xvi
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	8
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	10
2.1 Tinjauan Teoritis.....	10
2.1.1 Pemasaran .....	10
2.1.2 Pengertian Pemasaran Jasa .....	11
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.4 Faktor – faktor Kepuasan Pelanggan .....	18
2.1.5 Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan ...	20
2.1.6 Citra Merek .....	21
2.1.7 Kualitas Layanan .....	25
2.1.8 Dimensi Kualitas Layanan .....	27

2.2 Penelitian Terdahulu .....	30
2.3 Rerangka Konseptual .....	31
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	31
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi	
Penelitian .....	34
3.1.1 Jenis Penelitian .....	34
3.1.2 Gambaran Populasi (Objek) Penelitian ....	34
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.3.1 Jenis Data .....	36
3.3.2 Sumber Data .....	36
3.3.3 Metode Pengumpulan Data .....	36
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	37
3.4.1 Variabel Penelitian .....	37
3.4.2 Definisi Operasional Variabel .....	38
3.5 Teknik Analisis Data .....	40
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	40
3.5.2 Analisis Regresi Berganda .....	41
3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	42
3.5.4 Uji Kelayakan Model.....	44
3.5.5 Pengujian Hipotesis.....	45
<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Profil Singkat Perusahaan .....	46
4.2 Gambaran Umum Responden .....	47
4.3 Deskripsi hasil Penelitian .....	48
4.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	52
4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	53
4.6 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	54
4.7 Hasil Uji Kelayakan Model .....	58
4.8 Hasil Pengujian Hipotesis .....	59
4.9 Pembahasan .....	60

<b>BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
5.1 Simpulan.....	62
5.2 Keterbatasan .....	62
5.3 Saran .....	63
JADWAL PENELITIAN .....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	66
LAMPIRAN .....	70



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Penelitian Terdahulu .....	30
2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	47
3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
5 Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Variabel Citra merek (CM) .....	50
6 Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan (KL).....	50
7 Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (KP) .....	51
8 Hasil Uji Validitas .....	52
9 Hasil Uji Reliabilitas .....	53
10 Uji Regresi Berganda .....	53
11 Hasil Uji Normalitas.....	55
12 Hasil Uji Multikolinieritas .....	56
13 Hasil Uji F.....	58
14 Hasil Uji Koefisien Determinasi & Koefisien Korelasi Berganda..	59
15 Hasil Uji t.....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Rerangka Konseptual .....	31
2 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot .....	55
3 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i> .....	57



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

- 1 Kuesioner Penelitian
- 2 Rekapitulasi Data
- 3 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
- 4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
- 5 Hasil Uji Asumsi Klasik
- 6 Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)
- 7 Hasil Uji Hipotesis



